

# Všeobecné smluvní podmínky CK KONTAKT, s. r. o. (IČO 26198142)

## dle občanského zákoníku platného od 1. 1. 2014 a zák. č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších změn a doplňků

### Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí všech smluv o zájezdu Cestovní kanceláře Kontakt, s. r. o. a jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu, nabízené a pořádané cestovní kanceláří CK Kontakt, s. r. o., se sídlem Rakovník, Husovo náměstí 2347.

Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu uzavřené přímo mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu, případně prostřednictvím jeho obchodního zástupce.

### Účastníci smluvního vztahu

Účastníkem se stává zákazník, tj. jednotlivec, kolektiv, organizace a firmy uzavřením smluvního vztahu s pořadatelem zájezdu. Osoby do 15 let se mohou účastnit zájezdu v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku od 15–18 let musí předložit písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zástupce zájezdu sám nezúčastní.

### Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi pořadatelem zájezdu a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, složením zálohy 50 % ceny a podepsáním smlouvy o zájezdu, která slouží zároveň jako potvrzení zájezdu. Zákazník je povinen doplatit celkovou cenu zájezdu do 30 dnů před odjezdem. Cestovní pojištění je nutno vyznačit na smlouvě o zájezdu a uhradit při záloze. Potvrzení o zájezdu platí pro všechny osoby v ní uvedené.

### Sjednané služby

1. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedených na Smlouvě o zájezdu/potvrzení o zájezdu a odvozený z katalogové nabídky, nabídkových letáčků nebo z nabídky na [www.ck-kontakt.cz](http://www.ck-kontakt.cz). Rozšíření služeb nebo dohodnuté změny služeb nad rámec původní nabídky musí být uvedeny ve smlouvě o zájezdu a uhrzeny před jejich poskytnutím.
2. Doprava autobusy, event. mikrobusey, je zajišťována prostřednictvím dopravních firem na základě smluvních vztahů, min. počet pro svoz jsou 3 osoby.
3. V případě, že cena zahrnuje skipas, CK Kontakt, s. r. o. neposkytuje náhradu za jeho nevyužití.
4. Cena pořádaného zájezdu je smluvní cenou mezi účastníkem a cestovní kanceláří a je uvedena v katalogu, nebo v internetové nabídce na [www.ck-kontakt.cz](http://www.ck-kontakt.cz), popř. v nabídkových listech. Za služby, které účastník vlastní vinou nevyužije, se náhrada neposkytuje.

### Změny sjednaných služeb

#### 1. Před zahájením zájezdu

- a) Pokud nastanou nezaviněné okolnosti, které cestovní kanceláří brání poskytnout služby podle předem stanovených, či sjednaných podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny smlouvy o zájezdu, potvrzení zájezdu. V takovém případě navrhne zákazníkovi změnu této smlouvy. Pokud navrhovaná změna povede i ke změně ceny zájezdu, uvede cestovní kancelář v návrhu novou cenu zájezdu.
- b) Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy o zájezdu od smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí. Pokud dojde k navýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně. Jestliže změna vede ke snížení ceny, CK Kontakt s. r. o. vrátí rozdíl v ceně zákazníkovi.
- c) Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od smlouvy o zájezdu, má právo požadovat uzavření nové smlouvy o zájezdu (náhradní zájezd), alespoň v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu (je-li v nabídce CK Kontakt, s. r. o.), jinak mu CK Kontakt, s. r. o. vrátí uhrazenou část zájezdu.

#### 2. Změna ceny zájezdu

Cenu zájezdu může pořadatel zájezdu zvýšit jednostranným úkonem. Zvýšením ceny za dopravu včetně ceny pohonných hmot a zvýšením směnného kurzu české koruny vůči euru použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % oproti kurzu, kterým byly ceny kalkulovány (viz katalog, nebo nabídka na internetu, nebo nabídkový letáček). O této skutečnosti musí dát zákazníkovi písemnou zprávu 21 dní před zahájením zájezdu.

#### 3. V průběhu zájezdu

CK Kontakt, s. r. o. je oprávněna provádět operativní změny v programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V případě, že CK Kontakt, s. r. o. zajistí jako náhradní plnění služby v rozsahu a kvali-

tě shodné, nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám, jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

### Práva a povinnosti cestovní kanceláře

1. Jestliže CK Kontakt, s. r. o. zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu, než pro porušení povinnosti zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu CK Kontakt, s. r. o. poskytla jiný zájezd nebo jiné služby celkově odpovídající tomu, co bylo původně ujednáno. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK Kontakt, s. r. o. povinna vrátit zákazníkovi finanční částku, kterou od něj CK Kontakt, s. r. o. obdržela.
2. Zruší-li CK Kontakt, s. r. o. zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Toto pravidlo neplatí, pokud byl zájezd zrušen z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků zájezdu nebo vzhledem k vyšší moci.
3. CK Kontakt, s. r. o. neodpovídá za škodu, kterou si zákazník způsobí sám, nebo která mu bude způsobena třetí osobou, odlišnou od cestovní kanceláře (např. zranění při lyžování).

### Práva a povinnosti účastníka zájezdu

1. Účastník má právo vyžadovat poskytnutí služeb zahrnutých v ceně, reklamovat, případně vady poskytnutých služeb u průvodce zájezdu, nebo ubytovatele. Pokud se nepodaří závalu odstranit přímo na místě, musí být o příslušné skutečnosti sepsán zápis, který doplní průvodce, event. ubytovatel svým stanoviskem a podpisem, v případě ubytovatele razítkem. Reklamacce musí být doručena nejpozději do 1 měsíce po uplynutí akce. CK Kontakt, s. r. o. je povinna vydat zákazníkovi potvrzení o obdržení reklamacce a o způsobu a datu jejího vyřízení.
2. Pokud není v místě přítomen delegát CK Kontakt, s. r. o. a zjištěná závada není na místě odstraněna a ani není na místě sepsán záznam o zjištěné závadě, je nutné, aby klient neprodleně dal zprávu CK Kontakt, s. r. o., aby bylo možno co nejdříve zajistit nápravu.
3. Účastník je povinen chovat se tak, aby nebyl v rozporu se zákony navštívené země a chovat se slušně k spoluúčastníkům a k průvodci zájezdu. Hrubé porušení těchto zásad by mohlo vést k odstoupení CK Kontakt, s. r. o. od smlouvy o zájezdu a to i v případě závažného porušení přepravních předpisů, hotelového či ubytovacího řádu, nebo hrubého narušení programu.
4. Účastník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu a to písemnou formou. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto oznámení. Storno podmínky viz dále.
5. Každý účastník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, transitních, zdravotních a jiných bezpečnostních předpisů. Všechny náklady, vzniklé nedodržením výše uvedených předpisů, nese zákazník ke své tíži. Každý účastník lyžuje na vlastní nebezpečí.
6. Každý účastník je povinen za asistence řidiče si svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si svá zavazadla převzít. CK Kontakt, s. r. o. ani dopravce nepřebírají odpovědnost za případnou záměnu přepravovaných zavazadel.
7. Kvůli možnému přetížení autobusu je možno přepravit pouze jeden pár lyžič/účastník nebo jeden snowboard/účastník.
8. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou povinni dbát pokynů řidičů či vedoucího zájezdu. Vyhrazujeme si taktéž právo vyloučit ze zájezdu podnapilé osoby i osoby chovající se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním klientům, řidičům či průvodcům a to bez nároku na jakoukoliv náhradu.
9. Účastník je povinen při vyplňování bankovních dokladů napsat správný variabilní symbol. V opačném případě CK Kontakt, s. r. o. neručí za správné zařazení platby a tím není ani zaručena rezervace místa na zájezdu.
10. Zasedací pořádek se vyhotovuje podle data přihlášení účastníků.
11. Jakékoli změny ze strany zákazníka, týkající se smlouvy o zájezdu, musí být do CK Kontakt, s. r. o. nahlášeny písemně.
12. K povinnosti zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob, patří seznámit všechny osoby se smlouvou o zájezdu/potvrzením zájezdu a se všeobecnými smluvními podmínkami CK Kontakt, s. r. o.

### Zrušení zájezdu ze strany CK Kontakt, s. r. o.

Realizace autobusového zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu 30 osob pro obsazenost autobusu (není-li specifikováno v nabídce jinak).

V tomto případě je písemné oznámení o zrušení zájezdu nutno doručit zákazníkovi písemnou formou nejpozději 5 dní před zahájením zájezdu. Zá-

kazník má v tomto případě právo na vrácení zaplacené ceny zájezdu nebo zálohy bez jakýchkoliv storno poplatků, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, vybere-li si náhradní zájezd.

### Storno podmínky

Stornoplatek je stanoven podle délky času mezi odstoupením od smlouvy ze strany zákazníka a dnem odjezdu. Poplatek je stanoven z celkové ceny zájezdu.

Více než 40 dnů 10 % ceny  
39–25 dnů 60 % ceny  
24–10 dnů 80 % ceny  
9 dní a méně 100 % ceny

Rozhodným je den, ve kterém došlo ke zrušení smlouvy, to je den doručení písemného oznámení.

### 2. CK Kontakt, s.r.o. nabízí dále zprostředkování cestovního pojištění od České pojišťovny.

Rozsah pojištění udává následující tabulka:

Územní platnost	Evropa			
Typ cesty	Provozování běžných rekreačních a volnočasových činností na dovolené, které nejsou hlavním cílem cesty a klient je běžně na dovolené provozuje.		Rekreační sport: provozování běžných rekreačních a volnočasových činností a aktivit včetně všech druhů sportů, které jsou hlavním cílem cesty a které nejsou vyčleněny.	
<b>Název typu pojištění</b>	<b>Rozsah 01</b>	<b>Rozsah 02</b>	<b>Rozsah 04</b>	<b>Rozsah 05</b>
Pojištění léčebných výloh	3 000 000	3 000 000	3 000 000	3 000 000
Úrazové pojištění				
nezbytné léčení	20 000	20 000	20 000	20 000
trvalé následky	200 000	200 000	200 000	200 000
smrt úrazem	100 000	100 000	100 000	100 000
Pojištění odpovědnosti za škodu občana				
škody na zdraví	2 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000
škody na věci	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
škody finanční	500 000	500 000	500 000	500 000
Pojištění cestovních zavazadel	20 000	20 000	20 000	20 000
Pojištění právní ochrany	nesjednáno	nesjednáno	nesjednáno	nesjednáno
Pojištění storna cesty	nesjednáno	15 000	nesjednáno	15 000
Pojištění nevyužitě dovolené	nesjednáno	nesjednáno	nesjednáno	nesjednáno
Pojištění přerušení cesty	nesjednáno	20 000	nesjednáno	20 000

### Členění sportů a sportovních činností – Rekreační sport:

- **CYKLO SPORT:** rekreační jízda na sjízdných povolených cestách, jízda na horských kolech ve volném nebo horském terénu, kolová, krasojízda
- **ZIMNÍ SPORTY:** běžné rekreační lyžování a snowboarding na vyznačených a pro veřejnost otevřených sjezdovkách, běh na lyžích, curling, hokej, krasobruslení, rychlobruslení, skiboby, saně a boby na upravených a pro veřejnost přístupných tratích, bruslení
- **VODNÍ SPORTY:** potápění pod vedením instruktora do hloubky max. 10 m., jachting do vzdálenosti max. 3 km od pevniny, kanoistika na divoké vodě do 3. stupně obtížnosti s přiměřenou výstrojí, kanoistika rychlostní, plavání, rafting do 3. stupně obtížnosti při nezvýšeném průtoku vody s přiměřenou výstrojí a vždy odborným vedením, rybolov, seakajak do vzdálenosti max. 3 km od pevniny, skoky do vody, surfing, vodní lyžování, vodní pólo, windsurfing, wakeboarding
- **VYSOKOHORSKÝ A OUTDOOROVÝ SPORT:** vysokohorská turistika do 3 500 m n. m. po vyznačených trasách, procházky a túry v nenáročném terénu, běh do vrchu, orientační běh, via ferrata v jakékoliv nadmořské výšce
- **OSTATNÍ SPORTY:** Tyto sporty (aktivity) jsou hlavním cílem cesty: aerobic, atletika, badminton, baseball, basketball, biatlon, boccia (hra s koulemi), dáma, doprovod při soutěžích agility, duatlon, elektronické šipky, footbag (hakisak), fotbal, golf, halový florbal, hasičský sport, házená, historický šerm, in-line hokej, jezdeckví a dostihový sport, jízda s tažným spřežením, kolečkové brusle, korfbal, kulečnická, kulturistika, kuželky, lacross, lukostřelba, lyžování na písku, minikáry, moderní gymnastika, moderní pětiboj, nohejbal, paintball, pétanque, přetlačování rukou, pozemní hokej, skateboarding, skoky na trampolíně, skateboarding, softball, společenský tanec, sportovní modelářství, sportovní bridge, sportovní gymnastika, sportovní lezení, sportovní střelba, squash, stolní tenis, streetball, šachy, šerm, tenis, tchoukball, triatlon, volejbal, rockenroll

### Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby moje soukromé údaje, včetně rodného čísla (data narození)

uvedeného na této smlouvě, zpracovávala CK Kontakt, s.r.o., se sídlem Rakovník, Husovo náměstí 2347 v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. až do doby jeho písemného odvolání.

Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK Kontakt, s.r.o. a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované CK Kontakt, s.r.o. nabízet a poskytovat.

Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2, zák. 101/2000 Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených v této smlouvě.

### Pojistné podmínky pro všechny zájezdy

1. Zájezdy jsou pojištěny podle zákona 159/99 Sb. povinným smluvním pojištěním. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku
  - neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je doprava součástí zájezdu,
  - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční,
  - nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční jen zčásti. Doklad o tomto pojištění obdržel zákazník spolu se smlouvou o zájezdu a vystaven pojištěním Generali, a.s. a je uveden na [www.ck-kontakt.cz](http://www.ck-kontakt.cz)

**Cestovní kancelář CK KONTAKT, s.r.o.** (DIČ: CZ 261 98 142) je držitelem „Koncese na provozování cestovní kanceláře“ a v souladu se zákonem č.159/99 Sb. CK KONTAKT povinně uzavřela pojištění pro případ úpadku CK u Pojišťovny Generali: č. poj. smlouvy **1710100017**.

**Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře**

Doklad pro pojištěné

Tento doklad stvrzuje, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi

- 1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- 2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo
- 3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze zčásti.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb. Informujte se u Vaší cestovní kanceláře, spadá-li Vámi zakoupená služba do této kategorie, a je-li tudíž pojištěna.

europ assistance

## Repatriace ze zahraničí

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 1, neprodleně kontaktujte asistenční centrálu  
**Tel.: (+420) 221 586 660**  
**Fax: (+420) 221 586 100**  
**E-mail: operations@europ-assistance.cz**

---

## Refundace nákladů

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodech 2 a 3, nejpozději do 6 měsíců učiňte písemné oznámení na adresu:  
**Europ Assistance s.r.o.**  
**Na Pankráci 127 – 140 00 Praha 4**  
 a předložte Vaši cestovní smlouvu, případně další doklady potřebné k refundaci nákladů.

75.30.03 07.2008 verze 02

Tyto podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu. Platnost od 1. 9. 2016.

**Cestovní kancelář CK Kontakt, s. r. o.**  
**Husovo náměstí 2347, 269 01 Rakovník**